

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hj.pl. Viby

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hj.pl. Viby Kongsgårdsvej 6 8260 Viby J		
CVR-nummer: 55133018	P-nummer: 1003361900	SOR-ID: 1027881000016008
Dato for tilsynsbesøg: 27-11-2025	Tilsynet blev foretaget af: Louise Pagh Maria Foged	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: · En social- og sundhedshjælper. · En sygeplejerske. · Viceleder, Thea Bjerregaard. · Daglig leder, Naja Laursen.		
Deltagere ved den mundtlige orientering: · Viceleder, Thea Bjerregaard. · Daglig leder, Naja Laursen. · Hjemmeplejef, Lone Stougård. · Fire Kvalitetsudviklende medarbejdere fra Århus Kommune.		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview af: · To borgere. · To pårørende. · En social- og sundhedshjælper. · En sygeplejerske. · Viceleder, Thea Bjerregaard. · Daglig leder, Naja Laursen. Observation af: · Helhedspleje hos en borger, udført af en social- og sundhedshjælper. · Tværfaglig konference med deltagelse af medarbejderne, kommunal samarbejdspartner og ledelsen.		
Sagsnr.: SAG-25/2681		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Århus Kommune: Sundhed og Omsorg, Pleje og Rehabilitering.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Kontakt team 1 Kontakt team 2
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 282
Den daglige ledelse varetages af: Daglig leder, Naja Laursen.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: Ufaglærte: 28 Social- og sundhedshjælpere: 25 Social- og sundhedsassistenter: Ni Pædagoger: To Fysioterapeuter: Tre Ergoterapeuter: To Sygeplejersker: Syv Viceleder: En I alt: 77
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hj.pl. Viby har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen.

Den samlede vurdering tager afsæt i følgende:

- Leverandøren inddrager løbende borgerne i forhold til tilrettelæggelsen og udførelse af hjælpen, og borgerne har selvbestemmelse.
- Leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige medarbejdere i hjemmet, hvor borgerne bliver mødt af en respektfuld og værdig tone og adfærd.
- Leverandøren er organiseret i faste tværfaglige teams og arbejder systematisk med planlægning og tilrettelæggelse af helhedsplejen.
- Leverandørens medarbejdere deler viden systematisk på faglige møder, hvor ældretilsynet observerer en åben dialog mellem medarbejderne og ledelsen.
- Leverandøren arbejder systematisk omkring inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund, når det er relevant for den enkelte borger.

Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden på ét punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse"

- Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne i mindre grad har tillid til samarbejdet med ledelsen.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

- At ledelsen arbejder på at øge tilliden i samarbejdet mellem medarbejderne og ledelsen.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1, den ældres selvbestemmelse.

Hele tema 2, tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Hele tema 3, Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Den ældres selvbestemmelse". Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To borgere fortæller i interviews, at de selv er med til at bestemme, hvordan og hvornår hjælpen gives. En borger fortæller hertil i interview, at det er af stor betydning for vedkommende at komme så tidligt op om morgen som muligt. Vedkommende fortæller, at medarbejderne imødekommer dette ønske. Ældretilsynet observerer desuden i forbindelse med bad hos en borger, hvordan medarbejderen lytter til borgerens ønsker. Borgeren beder fx medarbejderen om, at vedkommende gerne må tørre borgerens ryg og fortæller herefter, at medarbejderen skal bruge to håndklæder til, at tørre gulvet over for vand. Ældretilsynet observerer, at medarbejderen imødekommer borgerens ønsker. To medarbejdere understøtter dette i interview hvor de fortæller, at de løbende har en dialog med borgerne ude i hjemmene, hvor de lytter til borgernes ønsker og behov, og tilrettelægger hjælpen herefter. Medarbejderne fortæller yderligere, at de ved vurderingssamtaler i forbindelse med opstart af en ny borger, ligeledes drøfter ønsker og behov med borgerne. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.
- En borger fortæller i interview, at medarbejderne altid er venlige overfor vedkommende. En anden borger fortæller i interview, at vedkommende har det godt sammen med medarbejderne, som hjælper borgeren flere gange i løbet af døgnet. Borgeren fortæller videre, at vedkommende er udfordret af nogle smerter, og at medarbejderne derfor skal passe på med ikke at trykke på området med smerter, når de hjælper borgeren. Borgeren fortæller, at medarbejderne respekterer dette, og passer på når de hjælper vedkommende. Dette kan indikere, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd. En pårørende udtaler desuden i interview, at medarbejderne "taler til borgeren, og ikke hen over hovedet på vedkommende". Ældretilsynet observerer desuden under helhedspleje hos en borger, hvordan medarbejderen taler til borgeren i en venlig tone, og kigger på borgeren under deres samtale. Medarbejderen spørger fx interesseret ind til om borgeren har planer for i dag, hvorefter borgeren fortæller om, hvad vedkommende skal lave. Dette kan indikere, at medarbejderen skaber kontakt og en tryk relation til borgeren. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.
- To borgere fortæller i interviews, at de kender de medarbejdere som hjælper dem. Begge borgere oplyser adspurg, at de har en kontaktperson, som de kender navnet på. En borger fortæller videre, at hjælpen om aftenen gives af den samme medarbejder flere dage i træk. Hertil fortæller borgeren, at vedkommende godt kunne tænke sig, at det samme i højere grad gjorde sig gældende om dagen, men at vedkommende får den hjælp der er behov for uanset, hvem der hjælper. Yderligere fortæller en pårørende i interview, at vedkommende oplever at leverandøren bestræber sig på, at det er de samme medarbejdere som hjælper borgeren. To medarbejdere fortæller hertil i interview, at de to gange ugentligt holder planlægningsmøder, hvor de fordeler besøgene hos borgerne mellem medarbejderne. Medarbejderne fortæller yderligere, at de ved denne fordeling har fokus på at hjælpen som udgangspunkt gives af kontaktpersonen, og de øvrige faste medarbejdere, som har det største kendskab til borgerne og de rette kompetencer.

Dette understøttes i interview med ledelsen, som supplerer med at fortælle, at der er en igangværende proces i forhold til, at flere medarbejdere skal oplæres i at fungere som kontaktpersoner for borgerne. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse". Næsten alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To medarbejdere fortæller i interview, at der afholdes faste faglige sparringsmøder, hver 14. dag, for alle medarbejderne. Medarbejderne fortæller, at de fx på dette møde er blevet undervist af en diætist i ernæring til "småtpisende" og diabetikere. Medarbejderne fortæller videre, at de hvert andet år modtager undervisning i hjerte/lunge redning og forflytning. Desuden fortæller medarbejderne om leverandørens egne fastansatte kompetence udviklere, som understøtter oplæring i hverdagen. Dette understøttes i interview med ledelsen som fortæller, at de kompetence udviklende medarbejdere arbejder ud fra et fast rul, har følgeskab med leverandørens øvrige medarbejdere. Ledelsen fortæller videre, at de kompetence udviklende medarbejdere derfor, har kendskab til alle medarbejdernes kompetencer. Ledelsen fortæller, at denne viden anvendes til gavn for borgerne ved, at de kompetence udviklende medarbejdere deltager på ugentlige planlægningsmøder. På den måde sikrer leverandøren, at de rette kompetencer anvendes ved den rette borger. Desuden fortæller ledelsen, at to medarbejdere skal på efter uddannelse inden for henholdsvis psykiatri og demens. Ældretilsynet observerer på tilsynet, at to medarbejdere, hvoraf den ene er kompetence udvikler, har en faglig sparring om en borger. Dette kan indikere, at der hos leverandøren er et lærende miljø, hvor fælles faglig refleksion er en fast del af hverdagen. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.

- To medarbejdere fortæller i interview, at de arbejder i faste tværfaglige teams, hvor social- og sundhedspersonale, terapeuter og sygeplejersker indgår. Medarbejderne fortæller videre, at de hver morgen ved ind møde tilrettelægger dagens arbejde sammen, i de faste tværfaglige teams. Medarbejderne fortæller, at det samme gør sig gældende i aftenvagten. Medarbejderne fortæller desuden, at der to gange ugentlig afholdes tværfaglig konference omkring borgerne, både i dagvagt og aftenvagt. Dette understøttes i interview med ledelsen. Ældretilsynet observerer på en tværfaglig konference, hvordan alle faggrupper byder ind i en åben og faglig dialog. Ældretilsynet observerer, at medarbejderne taler en ad gangen og lytter til hinandens faglige perspektiver. Dette kan indikere, at deltagerne respekterer og anerkender hinandens faglige perspektiver, til gavn for borgerne. Desuden observerer ældretilsynet, at den tværfaglige konference afholdes i et lokale, hvor der er plads til at alle deltagere kan sidde samlet rundt om bordet. Dette kan indikere, at leverandørens fysiske rammer understøtter afholdelsen af den tværfaglige konference. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.

Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden på ét punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".

· To medarbejdere fortæller i interview, at de har tillid i samarbejdet med hinanden. De fortæller hertil, at de er trygge ved at søge faglig sparring hos hinanden. De fortæller ydermere, at de italesætter overfor nye kollegaer at vedkommende skal spørge ind til alt det der er behov for, som ny medarbejder. To medarbejdere fortæller i interview, at de i mindre grad har tillid til samarbejdet med ledelsen. Medarbejderne fortæller hertil, at ledelsen er forholdsvis ny, og at der er sket mange forandringer efter ledelsen er tiltrådt. Medarbejderne fortæller desuden i interview, at de i mindre grad føler sig lyttet til og anerkendt af ledelsen. Medarbejderne fortæller fx, at ledelsen i mindre grad har udvist forståelse og lydhørhed i forhold til, hvordan den nuværende situation med isglatte veje og heraf forlængede køretider påvirker kvaliteten af helhedsplejen, da medarbejderne derved har mindre tid til at udføre helhedsplejen. Medarbejderne fortæller yderligere, at de i mindre grad oplever at ledelsen lytter til dem i forhold til, hvis der er udfordringer med helhedsplejen hos borgerne. Medarbejderne fortæller videre, at de har behov for at blive lyttet til og anerkendt, og at ledelsen fx tager med ud til borgerne og vurderer forholdene. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne i mindre grad udtrykker tillid til samarbejdet med ledelsen.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

At ledelsen arbejder på at øge tilliden i samarbejdet mellem medarbejderne og ledelsen.

Fokuspunktet er drøftet med leverandøren.

Ældretilsynet henviser til følgende kilde:

<https://www.sst.dk/da/Aeldrepleje/Temaer/Arbejdet-i-aeldreplejen/Psykologisk-tryghed>

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund". Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

· To pårørende fortæller i interviews, at de oplever, at de kan tale med medarbejderne om borgerne, når der er behov for det. En pårørende fortæller hertil, at vedkommende har god mulighed for at tale med medarbejderne, når de giver hjælpen hos borgeren. Den pårørende fortæller, at medarbejderne lytter til vedkommende i forhold til hensyn der skulle tages til borgerens arm, i forbindelse med mobilisering af borgeren. Afslutningsvis fortæller denne pårørende, at der senere i dag holdes et opfølgende møde med borger og pårørende. Den pårørende fortæller, at en medarbejder har taget initiativet til samtalen. En anden pårørende fortæller desuden, at hun ringer til leverandøren, hvis der fx er behov for at flytte eller aflyse et besøg. Denne pårørende kunne godt tænke sig en opfølgende samtale med leverandøren omkring borgerens aktuelle situation. Dette understøttes i interview med to medarbejdere som fortæller, at der løbende er dialog mellem pårørende og medarbejderne. Medarbejderne fortæller ligeledes om, hvordan de inddrager lokale fællesskaber og civilsamfundet, hvis en borger ønsker dette. Fx fortæller medarbejderne om en borger som gerne ville gå til kor i den lokale kirke. Medarbejderne støttede borgeren ved at printe holdlister ud til vedkommende. Ledelsen fortæller desuden i interview, at de er i proces omkring at indarbejde en systematik som skal sikre, at alle borgere og pårørende tilbydes en årlig opfølgningssamtale. Ledelsen fortæller hertil, at det forventes at de er i mål med indsatsen, inden udgangen af 2026.

Ældretilsynet vurderer derfor, medarbejderne samlet set har kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

· To borger fortæller i interviews, at de ikke ønsker at deltage i aktiviteter for nu. En borger fortæller videre, at vedkommende har tillid til at hvis behovet for aktiviteter opstår, vil medarbejderne hjælpe vedkommende. Dette understøttes i interview af to medarbejdere som fortæller, at de ved samtaler med nye borgere spørger borgerne ind til ønsker og behov for aktiviteter, og at de også her spørger ind til borgernes ønsker for samarbejdet med pårørende. Medarbejderne fortæller yderligere, at de løbende taler med borgerne om behov og ønsker. Medarbejderne fortæller, at de derudover anvender deres faglighed i form af vurderinger, hvis de fx oplever at en borger virker ensom. Medarbejderne fortæller videre, at de bl.a. samarbejder med det lokale folkehus om aktiviteter og ældresagen, som fx tilbyder træning og banko m.m. Ledelsen understøtter dette i interview og fortælle, at leverandøren derudover samarbejder med Røde Kors - Særlige besøgsvenner og Kommunens Sundhedsenhed, som har en medarbejder ansat, som kan understøtte kontakten mellem borgere og civilsamfund. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet, i det omfang borgerne ønsker det.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

Ældretilsynet er på tilsynet oplyst af ledelsen om, at leverandøren inden udgangen af 2026 har indarbejdet en systematik i forhold til opfølgende samtaler med borgere og pårørende, som skal sikrer kvaliteten.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt	
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med	Opfyldt	

	metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Ikke opfyldt	To medarbejdere fortæller i interview, at de i mindre grad har tillid til samarbejdet med ledelsen. Medarbejderne fortæller at dette skyldes, at de oplever at ledelsen i mindre grad lytter og anerkender medarbejdernes oplevelser af faglige udfordringer i helhedsplejen.
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig	Opfyldt	

	sparring på tværs af døgnet og faggrupper.		
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Opfyldt	



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--